



KEPUTUSAN DIREKTUR
RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN
NOMOR : 188/014/SK.DIR/423.104.10/2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN

DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO KOTA PASURUAN

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
7. Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan Pada Dinas Kesehatan Kota Pasuruan;
8. Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 67 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan;
9. Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 68 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- PERTAMA** : Keputusan Direktur Tentang Standar Pelayanan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan;
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada publik;
- KETIGA** : Standar Pelayanan pada RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup:
1. Pelayanan Gawat Darurat
 2. Pelayanan Rawat Jalan
 3. Pelayanan Rawat Inap
 4. Pelayanan Dialisis
 5. Pelayanan Bedah Sentral
 6. Pelayanan Laboratorium
 7. Pelayanan Radiologi
 8. Pelayanan Farmasi
 9. Pelayanan Gizi
 10. Pelayanan Pemulasaran Jenazah
 11. Pelayanan CSSD dan Laundry
 12. Pelayanan Rekam Medis
 13. Pelayanan Pemeliharaan Sarana
 14. Pelayanan Pengaduan
- KEEMPAT** : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- KELIMA** : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran Badan Layanan Umum Daerah RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan;
- KEENAM** : Pada saat Keputusan Direktur ini mulai berlaku, Keputusan Direktur Nomor 188/560/SK.DIR/423.104.10/2023 tentang Standar Pelayanan dinyatakan tidak berlaku;
- KETUJUH** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan apabila kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Pasuruan

Pada tanggal : 10 Januari 2024



DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO
KOTA PASURUAN

dr. N. BURHAN, MMRS

Pemihina, I, I

NIP 19700414 200604 1 011

Lampiran I : Standar Pelayanan RSUD dr. R.
Soedarsono Kota Pasuruan
Nomor : 188/014/SK.DIR/423.104.10/2024
Tanggal : 10 Januari 2024

1. GAMBARAN UMUM

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dinyatakan bahwa Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan. Rumah Sakit sebagai salah satu instansi pelayan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik maka sebagai jawabannya adalah untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mutu atau kualitas yang baik, sehingga keselamatan pasien khususnya atau masyarakat umumnya dapat terjamin. Salah satu komponen dari mutu adalah adanya standar yang harus dilaksanakan oleh individu dan atau bersama-sama oleh penyelenggaranya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 maka standar pelayanan yang disusun dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan berlokasi di Jl. Dr. Wahidin Sudiro Husodo Nomor 1-4 Pasuruan Telepon (0343) 421073 e-mail rsud@pasuruankota.go.id

Di bawah kepemimpinan dr. M. Burhan, MMRS saat ini Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertugas di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan berjumlah 753 orang, yang terdiri dari PNS 309 orang, PPPK 18 orang, Kontrak Pemkot 34 orang dan BLUD 392 orang.

2. DASAR HUKUM

Penyelenggaraan operasional RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan berdasarkan kepada:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakit;
- d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah;
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- f. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
- g. Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi bersifat Khusus Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan Pada Dinas Kesehatan Kota Pasuruan;
- h. Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 67 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan;
- i. Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 68 Tahun 2022 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pasuruan;

Secara teknis unit pelayanan di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan berpedoman pada kebijakan yang telah dikeluarkan dari instansi vertikal di jajaran Pemerintah Daerah dan Kementerian Dalam Negeri, secara teknis terkait dengan Kementerian Kesehatan serta untuk menjamin mutu pelayanan berpedoman pada standar akreditasi rumah sakit yang dilakukan oleh badan independen yaitu Komite Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia.

3. SARANA DAN PRASARANA

Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas yang ada disesuaikan dengan standar pelayanan pada masing unit atau instalasi. Dalam perkembangan teknologi maka pelayanan di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan juga didukung dengan pemanfaatan IT. Fasilitas pelayanan yang sudah dapat dilakukan di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan adalah :

- a. Fasilitas Pelayanan Gawat Darurat, Ponak, dan Pre Hospital Care
- b. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap, terdiri atas :
 - 1) Ruang Paviliun
 - 2) Ruang ICU
 - 3) Ruang HCU
 - 4) Ruang Perinatologi dan NICU
 - 5) Ruang Anak dan PICU
 - 6) Ruang Obsgyn dan Rawat Gabung

- 7) Kamar Bersalin
 - 8) Ruang Bedah
 - 9) Ruang Interne I
 - 10) Ruang Interne II
 - 11) Ruang Transit Rawat Inap
- c. Fasilitas Pelayanan Rawat Jalan, terdiri atas :
- 1) Klinik Umum :
 - a) Klinik Gigi
 - b) Klinik Komplementer (Akupunktur)
 - c) Klinik *Medical Check Up* (MCU)
 - 2) Klinik Spesialistik
 - a) Klinik Spesialis Mata
 - b) Klinik Spesialis Bedah Umum
 - c) Klinik Spesialis Anak
 - d) Klinik Spesialis THT
 - e) Klinik Spesialis Kebidanan dan Kandungan
 - f) Klinik Spesialis Gigi Bedah Mulut
 - g) Klinik Spesialis Gigi Orthodonti
 - h) Klinik Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah
 - i) Klinik Spesialis Penyakit Dalam
 - j) Klinik Spesialis Saraf
 - k) Klinik Spesialis Kulit dan Kelamin
 - l) Klinik Spesialis Paru
 - m) Klinik Spesialis VCT dan CST
 - n) Klinik Spesialis Diabetes Melitus
 - o) Klinik Spesialis Bedah Tulang (Orthopedi)
 - p) Klinik Spesialis Kesehatan Jiwa
 - q) Klinik Spesialis Fisioterapi
 - r) Klinik Geriatri
 - 3) Pelayanan Home Care
- d. Pelayanan Dialisis
- e. Kamar Operasi, terdiri atas :
- a) Kamar Operasi Reguler
 - b) Kamar Operasi Tekanan Negatif
- f. Pelayanan penunjang, terdiri atas :
- a) Pelayanan Radiologi
 - b) Pelayanan Laboratorium
 - c) Pelayanan Farmasi
 - d) Pelayanan Gizi
 - e) Pelayanan Pemulasaran Jenazah

- f) Pelayanan *Central Sterile Supply Departement* (CSSD) dan Laundry
- g) Pelayanan Rekam Medis
- h) Pelayanan Pemeliharaan Sarana
- i) Pelayanan Pengaduan

4. KOMPETENSI PELAKSANA

Sumber Daya Manusia (SDM) di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan adalah merupakan variabel kunci dalam keberhasilan pelayanan kesehatan yang dihasilkan oleh RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan. Setiap personel SDM yang ada/akan diadakan didasarkan pada kompetensi yang dibutuhkan/sesuai dengan profesi, mampu bekerja secara tim dan beringritas pada institusi, bangsa dan negara. Setiap pegawai yang bertugas di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan akan menjalani kredensial baik terhadap aspek kompetensi dan aspek legalisasi kelulusannya.

5. SATUAN PENGAWAS INTERNAL (SPI)

Sesuai dengan norma tata kelola organisasi yang baik maka faktor kontrol merupakan salah satu upaya untuk mengupayakan segala aktifitas dalam rangka mencapai tujuan agar selalu pada pola (*on the track*) dalam kerangka memperjuangkan visi dan misi yang telah ditetapkan sehingga unit kontrol diperlukan untuk mendapatkan gambaran perjalanan aktifitas program dan kegiatan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan.

6. JAMINAN PELAYANAN

Jaminan pelayanan yang dimaksudkan adalah jaminan terhadap kualitas pelayanan dan perlakuan standar pelayanan yang sama kepada semua pengguna jasa pelayanan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan. Rumah sakit senantiasa selalu berupaya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik. Sampai saat ini RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan sudah terakreditasi oleh lembaga independen yaitu KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) yang ada di Indonesia dan sudah lulus dengan predikat paripurna. Pada masa mendatang tidak hanya berstandar nasional maka sesuai dengan Visi Misi RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan akan dan sedang berupaya untuk standar internasional, antara lain melalui Standar ISO manajemen pelayanan Kesehatan - Rumah Sakit, dan Akreditasi secara internasional.

7. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan dimaksudkan adalah yang sudah lazim dikenal dengan "*Patient Safety*". Sesuai dengan pedoman akreditasi rumah sakit versi 2012 yang sudah dijalankan di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan, maka *Patient Safety* adalah merupakan upaya prioritas yang harus dilakukan oleh rumah sakit, sehingga pasien dan juga petugas RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan akan selalu dalam keadaan *safe*.

Sasaran *Patient Safety* meliputi ketepatan identifikasi pasien, peningkatan komunikasi yang efektif, peningkatan keamanan obat yang perlu diwaspadai, kepastian tepat-lokasi, tepat-prosedur, tepat-pasien operasi, pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan, dan pengurangan risiko pasien jatuh.

8. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Pelaksanaan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala dalam satuan waktu, dan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan telah menerapkan pola remunerasi yang salah satu komponennya adalah penilaian kinerja terhadap setiap pegawai. Hasil penilaian kinerja akan berpengaruh terhadap besaran nilai dari remunerasi yang akan diterimanya. Sehingga sebagai implementasinya dari kebijakan tersebut maka pelaksanaan evaluasi kinerja di RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan dilakukan yang setiap bulan.

Ditetapkan di : Pasuruan
Pada tanggal : 10 Januari 2024



dr. M. BURHAN, MMRS
Pembina Tk. I

NIP 19700414 200604 1 011

Lampiran II : Standar Pelayanan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan
 Nomor : 188/014/SK.DIR/423.104.10/2024
 Tanggal : 10 Januari 2024

1. STANDAR PELAYANAN GAWAT DARURAT

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan	1. Identitas Pasien 2. Kartu BPJS Kesehatan/asuransi lainnya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pasien datang ke IGD 2. Keluarga pasien melakukan pendaftaran 3. Pemeriksaan dokter dan penunjang (laboratorium/radiologi) 4. Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir 5. Pasien dirawat/pulang/dirujuk
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jam Operasional : Hari Senin- Minggu Waktu Pelayanan : 24 Jam Waktu Penyelesaian minimal 6 menit
4	Biaya / Tarif	Biaya / Tarif tindakan IGD mengacu pada Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Layanan	1. Pelayanan Medis 2. Pelayanan Penunjang 3. Resep 4. Surat Keterangan Dokter
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Call Center : 0343-428290 2. WA : 081 336 223 834 3. Website : rsud@pasuruankota.go.id 4. E-Sambat : esambat.pasuruankota.go.id 5. SP4N-Lapor : https://www.lapor.go.id
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 47 tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Tunggu Pasien 2. Ruang Pelayanan Pasien 3. Alat Kesehatan 4. Toilet

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum yang memiliki kualifikasi sertifikat BLS/ PPGD/ GELS/ALS 2. Perawat yang memiliki kualifikasi sertifikat BLS/ PPGD/ GELS/ALS 3. Bidan yang memiliki kualifikasi sertifikat BLS/ PPGD/ GELS/ALS 4. Farmasi yang memiliki kualifikasi sesuai SPK dan RKK yang masih berlaku 5. Petugas Administrasi yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara 6. Petugas Kebersihan yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara 7. Petugas Keamanan yang memiliki kualifikasi Sertifikat Pelatihan Dasar Satuan Pengamanan 8. Petugas Ambulance yang memiliki kualifikasi mempunyai lisensi SIM B1
10	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal proses maupun produk layanan dipantau oleh Satuan Pemeriksa Internal (SPI) yang melakukan pengawasan internal setiap 3 bulan sekali</p> <p>Kepala Instalasi melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi</p> <p>Kepala Ruangan melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi</p> <p>Ketua Tim melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi</p> <p>Ketua Shift melakukan pengawasan internal setiap saat shift</p>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Umum sebanyak 2 orang 2. Perawat sebanyak 7 orang 3. Bidan sebanyak 3 orang 4. Farmasi sebanyak 19 orang 5. Petugas Administrasi sebanyak 2 orang 6. Petugas Kebersihan sebanyak 2 orang 7. Petugas Keamanan sebanyak 2 orang 8. Petugas Ambulance sebanyak 4 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan menjamin Pelayanan Gawat Darurat sesuai standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan layanan baik secara fisik maupun data pribadi yang diserahkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Data pribadi hanya digunakan untuk keperluan pelayanan kesehatan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indikator Kinerja Individu dan Indikator Kinerja Unit

Ditetapkan di : Pasuruan

Pada tanggal : 10 Januari 2024



DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO
KOTA PASURUAN

dr. M. BURHAN, MMRS

Pembina Ek I

NIP. 19700414 200604 1 011

Lampiran III : Standar Pelayanan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan
 Nomor : 188/014SK.DIR/423.104.10/2024
 Tanggal : 10 Januari 2024

2. STANDAR PELAYANAN RAWAT JALAN

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pasien 2. Surat Rujukan 3. Kartu BPJS Kesehatan/asuransi lainnya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien/keluarga pasien mendaftarkan secara online dan atau offline 2. Pasien melakukan verifikasi data/finger print 3. Pasien/keluarga pasien menunggu antrian di depan klinik yang dituju 4. Pemeriksaan dokter dan pemeriksaan penunjang (laboratorium/radiologi) 5. Pemberian terapi resep obat 6. Pengambilan obat 7. Penyelesaian administrasi/pembayaran di kasir 8. Pasien pulang atau dirawat
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jam Operasional :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Senin - Kamis (Jam 07.00 – 11.00) • Jumat (Jam 07.00 – 09.00) • Sabtu (Jam 07.00 – 10.00) • Waktu Penyelesaian minimal 6 menit
4	Biaya / Tarif	Biaya / Tarif tindakan rawat jalan mengacu pada Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Medis 2. Pelayanan Penunjang 3. Resep 4. Surat Keterangan Dokter
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center : 0343-428290 2. WA : 081 336 223 834 3. Website : rsud@pasuruankota.go.id 4. E-Sambat : esambat.pasuruankota.go.id 5. SP4N-Lapor : https://www.lapor.go.id
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu Pasien 2. Ruang Pelayanan Pasien 3. Alat Kesehatan 4. Toilet 5. Ruang Laktasi
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis yang memiliki kualifikasi sesuai spesialisik 2. Dokter Umum yang memiliki kualifikasi BLS/PPGD/GELS/ALS

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
		3. Perawat yang memiliki kualifikasi BLS/PPGD/GELS/ALS 4. Bidan yang memiliki kualifikasi BLS/PPGD/GELS/ALS 5. Ahli Gizi yang memiliki kualifikasi pendidikan S1/D3 6. Farmasi yang memiliki kualifikasi sesuai SPK dan RKK yang masih berlaku 7. Petugas Administrasi yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara 8. Petugas Kebersihan yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara 9. Petugas Keamanan yang memiliki kualifikasi Sertifikat Pelatihan Dasar Satuan Pengamanan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk layanan dipantau oleh Satuan Pemeriksa Internal (SPI) yang melakukan pengawasan internal setiap 3 bulan sekali, Kepala Instalasi melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Kepala Ruangan/Poliklinik melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Ketua Tim melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi
11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis sebanyak 31 orang 2. Dokter Umum sebanyak 4 orang 3. Perawat sebanyak 16 orang 4. Bidan sebanyak 2 orang 5. Ahli Gizi sebanyak 2 orang 6. Farmasi sebanyak 9 orang 7. Petugas Administrasi sebanyak 16 orang 8. Petugas Kebersihan sebanyak 5 orang 9. Petugas Keamanan sebanyak 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan menjamin pelayanan Rawat Jalan sesuai standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan layanan baik secara fisik maupun data pribadi yang diserahkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Data pribadi hanya digunakan untuk keperluan pelayanan kesehatan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indikator Kinerja Individu dan Indikator Kinerja Unit

Ditetapkan di : Pasuruan
 Pada tanggal : 10 Januari 2024



DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO
 KOTA PASURUAN

dr. M. BURHAN, MMRS

Pembina, FK. 1

NIP-19700414 200604 1 011

Lampiran IV : Standar Pelayanan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan
 Nomor : 188/014/SK.DIR/423.104.10/2024
 Tanggal : 10 Januari 2024

3. STANDAR PELAYANAN RAWAT INAP

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pasien 2. Kartu BPJS Kesehatan/asuransi lainnya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dari rawat jalan atau IGD 2. Keluarga pasien melakukan pendaftaran 3. Pasien memilih kamar perawatan sesuai dengan aturan penjaminan 4. Pemeriksaan dokter dan pemeriksaan penunjang (laboratorium/radiologi) 5. Penyelesaian administrasi/pembayaran 6. Pasien pulang/dirujuk
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jam Operasional: Hari Senin-Minggu Waktu pelayanan : 24 Jam Waktu penyelesaian minimal 6 menit</p>
4	Biaya / Tarif	Biaya / Tarif tindakan rawat inap sesuai dengan Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Medis 2. Pelayanan Penunjang 3. Resep 4. Surat Keterangan Dokter
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center : 0343-428290 2. WA : 081 336 223 834 3. Website : rsud@pasuruankota.go.id 4. E-Sambat : esambat.pasuruankota.go.id 5. SP4N-Lapor : https://www.lapor.go.id
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Rawat Inap Pasien 2. Alat Kesehatan
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis yang memiliki kualifikasi pendidikan sesuai spesialisik 2. Dokter Umum yang memiliki kualifikasi BLS/PPGD/ GELS/ALS 3. Perawat yang memiliki kualifikasi BLS/ PPGD/ GELS/ALS 4. Bidan yang memiliki kualifikasi BLS/ PPGD/ GELS/ALS 5. Ahli Gizi yang memiliki kualifikasi pendidikan S1/D3 6. Farmasi yang memiliki kualifikasi sesuai SPK dan RKK yang masih berlaku

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
		7. Petugas Administrasi yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara 8. Petugas Kebersihan yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara 9. Petugas Keamanan yang memiliki kualifikasi Sertifikat Pelatihan Dasar Satuan Pengamanan
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk layanan dipantau oleh Satuan Pemeriksa Internal (SPI) yang melakukan pengawasan internal setiap 3 bulan sekali, Kepala Instalasi melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Kepala Unit melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Kepala Ruangan melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Ketua Tim melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Ketua Shift melakukan pengawasan internal setiap saat shift
11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis sebanyak 31 orang 2. Dokter Umum sebanyak 4 orang 3. Perawat sebanyak 292 orang 4. Bidan sebanyak 52 orang 5. Ahli Gizi sebanyak 8 orang 6. Farmasi sebanyak 11 orang 7. Petugas Administrasi sebanyak 10 orang 8. Petugas Kebersihan sebanyak 33 orang 9. Petugas Keamanan sebanyak 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Bidang pelayanan menjamin Pelayanan Rawat Inap sesuai standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan dan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan layanan baik secara fisik maupun data pribadi yang diserahkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Data pribadi hanya digunakan untuk keperluan pelayanan kesehatan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indikator Kinerja Individu dan Indikator Kinerja Unit

Ditetapkan di : Pasuruan
 Pada tanggal : 10 Januari 2024



DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO
 KOTA PASURUAN

dr. M. BURJEAN, MMRS
 Pembina Tk. I

NIP 19700414 200604 1 011

Lampiran V : Standar Pelayanan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan
 Nomor : 188/014/SK.DIR/423.104.10/2024
 Tanggal : 10 Januari 2024

4. STANDAR PELAYANAN DIALISIS

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pasien 2. Kartu BPJS Kesehatan/asuransi lainnya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien mendaftar secara online atau offline 2. Pasien/keluarga pasien menunggu antrian di depan instalasi dialisis 3. Pemeriksaan dokter dan pemeriksaan penunjang (laboratorium/radiologi) 4. Tindakan dialisis kepada pasien 5. Pasien dirawat/pulang/dirujuk 6. Penyelesaian administrasi/pembayaran
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jam Operasional: Hari Senin-Sabtu Pukul : 07.00- selesai Waktu penyelesaian minimal 6 jam</p>
4	Biaya / Tarif	Biaya / Tarif tindakan dialisis mengacu pada Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Medis 2. Pelayanan Penunjang 3. Resep 4. Surat Keterangan Dokter
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center : 0343-428290 2. WA : 081 336 223 834 3. Website : rsud@pasuruankota.go.id 4. E-Sambat : esambat.pasuruankota.go.id 5. SP4N-Lapor : https://www.lapor.go.id
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu Pasien 2. Ruang Pelayanan Pasien 3. Alat Kesehatan 4. Toilet

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat yang memiliki kualifikasi BLS/PPGD/GELS/ALS 2. Petugas Administrasi yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara 3. Petugas Kebersihan yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara 4. Petugas Keamanan yang memiliki kualifikasi Sertifikat Pelatihan Dasar Satuan Pengamanan
10	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal proses maupun produk layanan dipantau oleh Satuan Pemeriksa Internal (SPI) melakukan pengawasan internal setiap 3 bulan sekali</p> <p>Kepala Instalasi melakukan pengawasan internal sehari-hari saat shift pagi</p> <p>Kepala Ruangan melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi</p> <p>Ketua Tim melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi</p> <p>Ketua Shift melakukan pengawasan internal setiap saat shift</p>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis sebanyak 1 orang 2. Dokter Umum sebanyak 1 orang 3. Perawat sebanyak 10 orang 4. Petugas Administrasi sebanyak 1 orang 5. Petugas Kebersihan sebanyak 1 orang 6. Petugas Keamanan sebanyak 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Bidang pelayanan menjamin Pelayanan Dialisis sesuai Standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan layanan baik secara fisik maupun data pribadi yang diserahkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Data pribadi hanya digunakan untuk keperluan pelayanan kesehatan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indikator Kinerja Individu dan Indikator Kinerja Unit

Ditetapkan di : Pasuruan
 Pada tanggal : 10 Januari 2024



DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO
 KOTA PASURUAN

dr. M. BURHAN, MMRS
 Pembina Tk. 1

NIP 19700414 200604 1 011

Lampiran VI : Standar Pelayanan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan
 Nomor : 188/014/SK.DIR/423.104.10/2024
 Tanggal : 10 Januari 2024

5. STANDAR PELAYANAN BEDAH SENTRAL

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pasien 2. Kartu BPJS Kesehatan/asuransi lainnya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dari klinik rawat jalan, rawat inap, dan IGD 2. Pemeriksaan dokter dan pemeriksaan penunjang (laboratorium/radiologi) 3. Tindakan operasi 4. Pasien dirawat 5. Penyelesaian administrasi/pembayaran
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jam Operasional: Hari Senin-Minggu Waktu pelayanan : 24 Jam Waktu penyelesaian minimal 30 menit</p>
4	Biaya / Tarif	Biaya / Tarif tindakan bedah mengacu pada Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Medis 2. Pelayanan Penunjang 3. Resep
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center : 0343-428290 2. WA : 081 336 223 834 3. Website : rsud@pasuruankota.go.id 4. E-Sambat : esambat.pasuruankota.go.id 5. SP4N-Lapor : https://www.lapor.go.id
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan Pasien 2. Alat Kesehatan
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis yang memiliki kualifikasi pendidikan sesuai spesialisik 2. Perawat yang memiliki kualifikasi BLS/ PPGD/ GELS/ALS 3. Farmasi yang memiliki kualifikasi sesuai SPK dan RKK yang masih berlaku 4. Petugas Administrasi yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara 5. Petugas Kebersihan yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk layanan dipantau oleh Satuan Pemeriksa Internal (SPI) yang melakukan pengawasan internal setiap 3 bulan sekali Kepala Instalasi melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Kepala Ruangan melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Ketua Tim melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Ketua Shift melakukan pengawasan internal setiap saat shift
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis sebanyak 13 orang 2. Perawat sebanyak 12 orang 3. Farmasi sebanyak 2 orang 4. Petugas Administrasi sebanyak 1 orang 5. Petugas Kebersihan sebanyak 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan menjamin Pelayanan Bedah Sentral sesuai Standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan layanan baik secara fisik maupun data pribadi yang diserahkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Data pribadi hanya digunakan untuk keperluan pelayanan Kesehatan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indikator Kinerja Individu dan Indikator Kinerja Unit

Ditetapkan di : Pasuruan
Pada tanggal : 10 Januari 2024

DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO
KOTA PASURUAN



dr. M. BURHAN, MMRS
Pembina Tk. I
NIP 19700414 200604 1 011

Lampiran VII : Standar Pelayanan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan
 Nomor : 188/014/SK.DIR/423.104.10/2024
 Tanggal : 10 Januari 2024

6. STANDAR PELAYANAN RADIOLOGI

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pasien 2. Permintaan jenis pemeriksaan 3. Kartu BPJS Kesehatan/asuransi lainnya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien dari klinik rawat jalan, rawat inap, IGD dan dari luar rumah sakit 2. Pasien dan keluarga pasien menuju ke instalasi radiologi 3. Pemeriksaan radiologi sesuai dengan surat pengantar 4. Pasien pulang/kembali ke ruangan rawat inap/rawat jalan 5. Penyelesaian administrasi/pembayaran
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jam Operasional Hari Senin-Minggu Waktu pelayanan : 24 jam Waktu penyelesaian minimal 3 jam</p>
4	Biaya / Tarif	Biaya / Tarif tindakan radiologi mengacu pada Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Layanan	Pelayanan Penunjang
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center : 0343-428290 2. WA : 081 336 223 834 3. Website : rsud@pasuruankota.go.id 4. E-Sambat : esambat.pasuruankota.go.id 5. SP4N-Lapor : https://www.lapor.go.id
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pelayanan Radiologi Klinik 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan Pasien 2. Alat Kesehatan
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis yang memiliki kualifikasi pendidikan sesuai spesialisik 2. Radiografer yang memiliki kualifikasi pendidikan S1/ D3 Radiografer 3. Petugas Administrasi yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara 4. Petugas Kebersihan yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk layanan dipantau oleh Satuan Pemeriksa Internal (SPI) yang melakukan pengawasan internal setiap 3 bulan sekali Kepala Instalasi melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Kepala Ruangan melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Ketua Tim melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Ketua Shift melakukan pengawasan internal setiap saat shift
11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis sebanyak 2 orang 2. Radiografer sebanyak 9 orang 3. Petugas Administrasi sebanyak 1 orang 4. Petugas Kebersihan sebanyak 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Bidang pelayanan menjamin Pelayanan Radiologi sesuai Standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan layanan baik secara fisik maupun data pribadi yang diserahkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Data pribadi hanya digunakan untuk keperluan pelayanan kesehatan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indikator Kinerja Individu dan Indikator Kinerja Unit

Ditetapkan di : Pasuruan
 Pada tanggal : 10 Januari 2024



DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO
 KOTA PASURUAN

dr. M. BURHAN, MMRS
 Pembina Tk 1

NIP 19700414 200604 1 011

Lampiran VIII : Standar Pelayanan RSUD dr. R.
Soedarsono Kota Pasuruan
Nomor : 188/014/SK.DIR/423.104.10/2024
Tanggal : 10 Januari 2024

7. STANDAR PELAYANAN LABORATORIUM

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pasien 2. Permintaan jenis pemeriksaan 3. Kartu BPJS Kesehatan/asuransi lainnya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasien berasal dari klinik rawat jalan, rawat inap, IGD dan dari luar rumah sakit 2. Pasien/keluarga pasien menuju ke instalasi laboratorium 3. Pemeriksaan laboratorium sesuai dengan surat pengantar 4. Pasien pulang/kembali ke ruangan rawat inap/rawat jalan 5. Penyelesaian administrasi/pembayaran
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jam Operasional Hari Senin-Minggu Waktu pelayanan : 24 jam Waktu penyelesaian minimal 140 menit</p>
4	Biaya / Tarif	Biaya / Tarif tindakan laboratorium mengacu pada Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Layanan	Pelayanan penunjang
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center : 0343-428290 2. WA : 081 336 223 834 3. Website : rsud@pasuruankota.go.id 4. E-Sambat : esambat.pasuruankota.go.id 5. SP4N-Lapor : https://www.lapor.go.id
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/Menkes/Per/III/2010 tentang Laboratorium Klinik 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik dan Benar 4. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan Pasien 2. Alat Kesehatan
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter Spesialis Patologi Klinik yang memiliki kualifikasi pendidikan spesialisik 2. Analis Medis Laboratorium yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal D3 atau setara 3. Petugas Administrasi yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
		4. Petugas Kebersihan yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk layanan dipantau oleh Satuan Pemeriksa Internal (SPI) melakukan pengawasan internal setiap 3 bulan sekali Kepala Instalasi melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Kepala Ruangan melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Ketua Tim melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Ketua Shift melakukan pengawasan internal setiap saat shift
11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Spesialis Patologi Klinik sebanyak 1 orang 2. Analis Medis Laboratorium sebanyak 16 orang 3. Petugas Administrasi sebanyak 1 orang 4. Petugas Kebersihan sebanyak 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan menjamin Pelayanan Laboratorium sesuai Standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan layanan baik secara fisik maupun data pribadi yang diserahkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Data pribadi hanya digunakan untuk keperluan pelayanan Kesehatan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indikator Kinerja Individu dan Indikator Kinerja Unit

Ditetapkan di : Pasuruan
Pada tanggal : 10 Januari 2024



dr. M. BURHAN, MMRS

Pembina Tk. I

NIP 19700414 200604 1 011

Lampiran IX : Standar Pelayanan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan
 Nomor : 188/014/SK.DIR/423.104.10/2024
 Tanggal : 10 Januari 2024

8. STANDAR PELAYANAN FARMASI

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan	1. Identitas Pasien 2. Resep 3. Kartu BPJS Kesehatan/asuransi lainnya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Resep pasien berasal dari klinik rawat jalan, rawat inap, dan IGD dan dari luar rumah sakit 2. Pasien menuju instalasi farmasi 3. Pasien menerima obat dan edukasi dari petugas farmasi 4. Penyelesaian administrasi/pembayaran
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jam Operasional Hari Senin-minggu Waktu pelayanan : 24 jam Waktu penyelesaian minimal obat racikan 1 jam Waktu penyelesaian minimal obat non racikan 30 menit
4	Biaya / Tarif	Biaya / Tarif pelayanan farmasi mengacu pada Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Layanan	Pelayanan Penunjang
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Call Center : 0343-428290 2. WA : 081 336 223 834 3. Website : rsud@pasuruankota.go.id 4. E-Sambat : esambat.pasuruankota.go.i 5. SP4N-Lapor : https://www.lapor.go.id
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Pasien 2. Alat Kesehatan 3. Ruang Tunggu
9	Kompetensi Pelaksana	1. Apoteker yang memiliki kualifikasi sesuai SPK dan RKK yang masih berlaku 2. Asisten Apoteker yang memiliki kualifikasi sesuai SPK dan RKK yang masih berlaku 3. Staf Pelaksana Kefarmasian yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMK

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
		4. Petugas Administrasi yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara 5. Petugas Kebersihan yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk layanan dipantau oleh Satuan Pemeriksa Internal (SPI) yang melakukan pengawasan internal setiap 3 bulan sekali, Kepala Instalasi melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Kepala Depo Farmasi IGD melakukan pengawasan internal setiap saat shift Kepala Depo Farmasi Rawat Inap melakukan pengawasan internal setiap saat shift Kepala Depo Farmasi Rawat jalan melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi Kepala Depo Farmasi OK melakukan pengawasan internal setiap saat shift Kepala Gudang Farmasi melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi
11	Jumlah Pelaksana	1. Apoteker sebanyak 7 orang 2. Asisten Apoteker sebanyak 1 orang 3. Staf Pelaksana Kefarmasian sebanyak 1 orang 4. Petugas Administrasi sebanyak 1 orang 5. Petugas Kebersihan sebanyak 2 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan menjamin Pelayanan Farmasi sesuai Standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan layanan baik secara fisik maupun data pribadi yang diserahkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Data pribadi hanya digunakan untuk keperluan pelayanan Kesehatan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indikator Kinerja Individu dan Indikator Kinerja Unit

Ditetapkan di : Pasuruan
 Pada tanggal : 10 Januari 2024



dr. M. BURHAN, MMRS
 Pembina Tk. 1
 NIP 19700414 200604 1 011

Lampiran X : Standar Pelayanan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan
 Nomor : 188/014/SK.DIR/423.104.10/2024
 Tanggal : 10 Januari 2024

9. STANDAR PELAYANAN GIZI

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan	Identitas Pasien
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk Pasien Rawat Inap <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas Gizi melakukan visitasi ke pasien rawat inap b. Petugas Gizi mendapat advis dokter terkait kebutuhan gizi tiap pasien rawat inap c. Petugas Gizi membuat komposisi menu sesuai advis dokter d. Petugas Gizi menyiapkan menu dan mengantarkan menu 2. Untuk Pasien Rawat Jalan <ol style="list-style-type: none"> a. Petugas Gizi menerima permintaan konsultasi dari Dokter Spesialis di poliklinik rawat jalan b. Petugas Gizi melakukan analisa dan edukasi setiap pasien yang dikonsulkan oleh Dokter Spesialis
3	Jangka Waktu Pelayanan	Setelah catatan medis datang pasien langsung dilayani sesuai dengan jadwal pemberian gizi (maksimal 1x24 jam)
4	Biaya / Tarif	Biaya / Tarif pelayanan gizi mengacu pada Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Layanan	Pasien mendapatkan asupan gizi sesuai dengan diagnosa dokter
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Call Center : 0343-428290 WA : 081 336 223 834 Website : rsud@pasuruankota.go.id E-Sambat : esambat.pasuruankota.go.id SP4N-Lapor : https://www.lapor.go.id
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 78 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit 3. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana dan Prasarana Gizi di Instalasi Gizi 2. Sarana dan Prasarana Gizi di Ruang Rawat Jalan dan Rawat Inap
9	Kompetensi Pelaksana	Gizi Klinik yang memiliki kualifikasi pendidikan S1/D3 Gizi klinik

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk layanan dipantau oleh Satuan Pemeriksa Internal (SPI) yang melakukan pengawasan internal setiap 3 bulan sekali, Kepala Instalasi melakukan pengawasan setiap hari saat shift pagi
11	Jumlah Pelaksana	Gizi Klinik sebanyak 14 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan menjamin Pelayanan Gizi sesuai Standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan layanan baik secara fisik maupun data pribadi yang diserahkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Data pribadi hanya digunakan untuk keperluan pelayanan Kesehatan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indikator Kinerja Individu dan Indikator Kinerja Unit

Ditetapkan di : Pasuruan

Pada tanggal : 10 Januari 2024



DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO
KOTA PASURUAN

dr. M. BURHAN, MMRS

Pembina Tk. I

NIP 19700414 200604 1 011

Lampiran XI : Standar Pelayanan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan
 Nomor : 188/014/SK.DIR/423.104.10/2024
 Tanggal : 10 Januari 2024

10. STANDAR PELAYANAN PEMULASARAN JENAZAH

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan	Identitas Jenazah
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Jenazah berasal dari IGD, rawat inap dan luar rumah sakit 2. Keluarga jenazah menuju instalasi pemulasaran jenazah 3. Tindakan pemulasaraan jenazah 4. Keluarga jenazah menerima edukasi dari petugas 5. Penyelesaian administrasi/pembayaran
3	Jangka Waktu Pelayanan	Jam Operasional Hari Senin-minggu Waktu pelayanan : 24 jam Waktu penyelesaian minimal 2 jam
4	Biaya / Tarif	Biaya / Tarif pelayanan pemulasaraan jenazah mengacu pada Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Layanan	Surat Kematian
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Call Center : 0343-428290 2. WA : 081 336 223 834 3. Website : rsud@pasuruankota.go.id 4. E-Sambat : esambat.pasuruankota.go.id 5. SP4N-Lapor : https://www.lapor.go.id
7	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana di instalasi pemulasaran jenazah
9	Kompetensi Pelaksana	1. Dokter Umum yang memiliki kualifikasi BLS/PPGD/ GELS/ALS 2. Petugas Pemulasaraan Jenazah pendidikan minimal SMA atau setara 3. Petugas Administrasi yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk layanan dipantau oleh Satuan Pemeriksa Internal (SPI) yang melakukan pengawasan internal setiap 3 bulan sekali, Kepala Instalasi melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
11	Jumlah Pelaksana	1. Dokter Umum sebanyak 1 2. Petugas Pemulasaraan Jenazah 2 3. Petugas Administrasi sebanyak 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan menjamin pelayanan Pemulasaraan Jenazah sesuai Standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan layanan baik secara fisik maupun data pribadi yang diserahkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Data pribadi hanya digunakan untuk keperluan pelayanan kesehatan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indikator Kinerja Individu dan Indikator Kinerja Unit

Ditetapkan di : Pasuruan
 Pada tanggal : 10 Januari 2024



dr. M. BURHAN, MMRS
 Pembina Tk. I
 NIP 19700414 200604 1 011

Lampiran XII : Standar Pelayanan RSUD dr. R.
Soedarsono Kota Pasuruan
Nomor : 188/014/SK.DIR/423.104.10/2024
Tanggal : 10 Januari 2024

11. STANDAR PELAYANAN CSSD & LAUNDRY

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan	Bukti penyerahan alat kotor dan linen kotor
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alat/linen kotor yang berasal dari IGD, rawat jalan, rawat inap, ruang operasi, instalasi penunjang lainnya dan dari luar rumah sakit 2. Petugas melakukan proses pencucian alat dan pensterilan 3. Petugas melakukan proses pencucian linen kotor 4. Petugas melakukan proses pengemasan 5. Lakukan pembayaran untuk alat yang berasal dari luar rumah sakit
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jam Operasional CSSD: Hari Senin- Minggu Pukul : 07.00- 17.00</p> <p>Jam Operasional Laundry: Hari Senin- Sabtu Pukul 07.00-17.00</p> <p>Waktu penyelesaian minimal 4 jam</p>
4	Biaya / Tarif	Biaya / Tarif pelayanan CSSD & Laundry mengacu pada Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Layanan	Alat/linen steril
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center : 0343-428290 2. WA : 081 336 223 834 3. Website : rsud@pasuruankota.go.id 4. Sambat : esambat.pasuruankota.go.id 5. SP4N-Lapor : https://www.lapor.go.id
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang ada di instalasi CSSD & Laundry
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat terlatih CSSD yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal S1 Keperawatan 2. Petugas cuci yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara 3. Petugas Administrasi yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara 4. Petugas Kebersihan yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk layanan dipantau oleh Satuan Pemeriksa Internal (SPI) yang melakukan pengawasan internal setiap 3 bulan sekali, Kepala Instalasi melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perawat terlatih CSSD sebanyak 2 orang 2. Petugas cuci sebanyak 6 orang 5. Petugas Administrasi sebanyak 1 orang 3. Petugas Kebersihan sebanyak 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala bidang Pelayanan menjamin pelayanan CSSD & Laundry sesuai Standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan layanan baik secara fisik maupun data pribadi yang diserahkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Data pribadi hanya digunakan untuk keperluan pelayanan kesehatan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indikator Kinerja Individu dan Indikator Kinerja Unit

Ditetapkan di : Pasuruan
Pada tanggal : 10 Januari 2024

DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO
KOTA PASURUAN



dr. M. BURHAN, MMRS

Pembina Tk. 1

NIP 19700414 200604 1 011

Lampiran XIII : Standar Pelayanan RSUD dr. R.
Soedarsono Kota Pasuruan
Nomor : 188/014/SK.DIR/423.104.10/2024
Tanggal : 10 Januari 2024

12. STANDAR PELAYANAN REKAM MEDIS

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pasien 2. Surat Pengantar Rujukan 3. Kartu BPJS Kesehatan/asuransi lainnya
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Setelah pasien mendaftar, petugas mencari berkas rekam medis sesuai dengan nomor rekam medis 2. Berkas rekam medis diantarkan ke klinik rawat jalan/rawat inap 3. Mengembalikan berkas rekam medis setelah pasien pulang ke tempat penyimpanan rekam medis
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jam Operasional : Hari Senin- Minggu Waktu Pelayanan : 24 Jam Waktu Penyelesaian pendaftaran rawat jalan minimal 10 menit Waktu Penyelesaian pendaftaran rawat inap minimal 15 menit</p>
4	Biaya / Tarif	Biaya / Tarif pelayanan di instalasi rekam medis mengacu pada Peraturan Walikota Pasuruan Nomor 45 Tahun 2017 tentang Perubahan Tarif Retribusi Pelayanan Kesehatan
5	Produk Layanan	Berkas rekam medis
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center : 0343-428290 2. WA : 081 336 223 834 3. Website : rsud@pasuruankota.go.id 4. E-Sambat : esambat.pasuruankota.go.id 5. SP4N-Lapor : https://www.lapor.go.id
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang ada di Instalasi Rekam Medis
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perekam Medis yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal D3 atau D-IV 2. Petugas Filing yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal D3 atau SMA 3. Petugas Administrasi yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk layanan dipantau oleh Satuan Pemeriksa Internal (SPI) yang melakukan pengawasan internal setiap 3 bulan sekali, Kepala Instalasi melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
11	Jumlah Pelaksana	1. Perekam Medis sebanyak 13 orang 2. Petugas Filling sebanyak 6 orang 3. Petugas Administrasi sebanyak 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan menjamin Pelayanan Rekam Medis sesuai Standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan layanan baik secara fisik maupun data pribadi yang diserahkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Data pribadi hanya digunakan untuk keperluan pelayanan kesehatan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indikator Kinerja Individu dan Indikator Kinerja Unit

Ditetapkan di : Pasuruan
 Pada tanggal : 10 Januari 2024

DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO
 KOTA PASURUAN



dr. M. BIRHAN, MMRS
 Pembina Tk. I
 NIP 19700414 200604 1 011

Lampiran XIV : Standar Pelayanan RSUD dr. R. Soedarsono Kota Pasuruan
 Nomor : 188/014/SK.DIR/423.104.10/2024
 Tanggal : 10 Januari 2024

13. STANDAR PELAYANAN PEMELIHARAAN SARANA

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan	Permintaan perbaikan/maintenance sarana/prasarana
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. IPS RS menerima permintaan perbaikan sarana/prasarana dari semua instalasi, unit, dan manajemen 2. IPSRS melakukan perbaikan/maintenance sesuai jadwal dan permintaan 3. IPSRS membuat laporan hasil pekerjaan 4. Apabila alat sudah selesai diperbaiki akan dikembalikan lagi ke ruangan/unit
3	Jangka Waktu Pelayanan	Sesuai tingkat kerusakan sarana/prasarana (minimal 1 jam)
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Sarana prasarana berfungsi kembali
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center : 0343-428290 2. WA : 081 336 223 834 3. Website : rsud@pasuruankota.go.id 4. E-Sambat : esambat.pasuruankota.go.id 5. SP4N-Lapor : https://www.lapor.go.id
7	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit 2. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang ada di Instalasi Pemeliharaan Sarana
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teknik Elektromedis yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal D3 2. Ahli Kesehatan Lingkungan yang memiliki kualifikasi pendidikan S1/ D3 3. Tukang Bangunan yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMP atau setara 4. Tukang Listrik yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMK atau setara 5. Petugas Administrasi yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara 6. Petugas Kebersihan yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal SMA atau setara
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk layanan dipantau oleh Satuan Pemeriksa Internal (SPI) yang melakukan pengawasan internal setiap 3 bulan sekali, Kepala Instalasi melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
11	Jumlah Pelaksana	1. Teknik Elektromedis sebanyak 6 orang 2. Ahli Kesehatan Lingkungan sebanyak 5 orang 3. Tukang Bangunan sebanyak 6 orang 4. Tukang Listrik sebanyak 2 orang 5. Petugas Administrasi sebanyak 1 orang 6. Petugas Kebersihan sebanyak 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Bidang pelayanan menjamin Pelayanan Pemeliharaan Sarana sesuai Standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan layanan baik secara fisik maupun data pribadi yang diserahkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Data pribadi hanya digunakan untuk keperluan pelayanan kesehatan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indikator Kinerja Individu dan Indikator Kinerja Unit

Ditetapkan di : Pasuruan
 Pada tanggal : 10 Januari 2024



DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO
 KOTA PASURUAN

dr. M. BURHAN, MMRS

Pembina Tk. I

NIP 19700414 200604 1 011

Lampiran XV : Standar Pelayanan RSUD dr. R.
Soedarsono Kota Pasuruan
Nomor : 188/014/SK.DIR/423.104.10/2024
Tanggal : 10 Januari 2024

14. STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pengadu 2. Unit terkait yang diadukan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima pengaduan dari sarana dan prasarana pengaduan 2. Petugas mencatat pengaduan di formulir keluhan pelanggan 3. Petugas menyampaikan permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidaknyamanan pelayanan yang diberikan 4. Petugas menyampaikan ucapan terimakasih kepada pelanggan atas masukan dan sarannya 5. Petugas melaporkan keluhan dengan resiko dan memerlukan penanganan lebih lanjut (ditempat, lapor Kasie Pengaduan) 6. Kasie Pengaduan melakukan tindak lanjut 7. Jika masalah telah selesai Kasie Pengaduan membuat laporan ke Kepala Bidang Pengembangan 8. Jika masalah masih berlanjut Kasie Pengaduan melapor kepada Kepala Bidang Pengembangan 9. Kepala Unit terkait melakukan koordinasi dengan Kepala Bidang Pengembangan 10. Jika masalah masih berlanjut maka dilaporkan kepada Direktur 11. Jika masalah masih berlanjut maka melalui konsultan hukum dilaporkan ke jalur hukum yang berlaku (Pengadilan)
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jam Operasional : 24 Jam Waktu Penyelesaian minimal 1x24 jam</p>
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Jawaban dan solusi atas pengaduan
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Call Center : 0343-428290 2. WA : 081 336 223 834 3. Website : rsud@pasuruankota.go.id 4. E-Sambat : esambat.pasuruankota.go.id 5. SP4N-Lapor : https://www.lapor.go.id
7	Dasar Hukum	Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 tahun 2023 tentang Kesehatan
8	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	Sarana dan prasarana yang ada di Seksi Pengaduan
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pengaduan yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal D3 semua jurusan atau setara 2. Kasie Pengaduan yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal S1 atau setara

NO	KOMPONEN SERVICE DELIVERY	URAIAN
		3. Kabid Pengembangan yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal S1 atau setara 4. Direktur yang memiliki kualifikasi pendidikan minimal S2 atau setara
10	Pengawasan Internal	Pengawasan internal proses maupun produk layanan dipantau oleh Satuan Pemeriksa Internal (SPI) yang melakukan pengawasan internal setiap 3 bulan sekali, Kepala Seksi Pengaduan melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi, Kepala Bidang Pengembangan melakukan pengawasan internal setiap hari saat shift pagi
11	Jumlah Pelaksana	1. Petugas pengaduan sebanyak 1 orang 2. Kasie Pengaduan sebanyak 1 orang 3. Kabid Pengembangan sebanyak 1 orang 4. Direktur sebanyak 1 orang
12	Jaminan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan menjamin pelayanan Penanganan Pengaduan sesuai Standar
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kepala Bidang Pelayanan memberikan jaminan keamanan dan keselamatan layanan baik secara fisik maupun data pribadi yang diserahkan dalam penyelenggaraan pelayanan. Data pribadi hanya digunakan untuk keperluan pelayanan kesehatan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Indikator Kinerja Individu dan Indikator Kinerja Unit

Ditetapkan di : Pasuruan
 Pada tanggal : 10 Januari 2024


 DIREKTUR RSUD dr. R. SOEDARSONO
 KOTA PASURUAN
 dr. M. BURHAN, MMRS
 Pembina Tk. 1
 NIP 19700414 200604 1 011